

17. számú Melléklet:
Érdi SZC Kós Károly Technikum
T3. PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A folyamat neve: Panaszkezelés (T3.)							
Folyamat-terület: támogató és erőforrás (T)							
A folyamat célja: a szülők/gondviselők, a tanulók, a képzésben résztvevő személyek panaszai kezelésének, ezen belül a jogorvoslati tevékenység, a panaszkezeléshez kapcsolódóan az intézményen belüli feladat- és hatáskörök, döntési és tájékoztatási jogkörök szabályozása							
Elvárt eredmény: a hatályos jogszabályokon alapuló, az intézménnyel szembeni közbizalmat erősítő Intézményi Panaszkezelési Szabályzat megalkotása, elfogadása, jóváhagyatása, bevezetése és működtetése az esetleges panaszügyek jogszerű, etikus elintézése érdekében							
Kapcsolódó folyamatok: V2.							
Folyamatgazda: igazgató							
Bevezetés időpontja: 2023. szeptember 1.							
WBS	Tevékenység	Felelős	Közreműködő	Határidő/ időtartam	Bemenet	Kimenet (eredmény)	Ellenőrzés, értékelés
A folyamatleírás a következő jogszabályok alapján készült: - 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról (Kihirdetve: 2023.V.25.); - 2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről 36-39.§; - 12/2020 (II.7.) Korm.rendelet a szakképzési törvény végrehajtásáról, 4. számú Melléklet (Iráttári terv)							

1.	Panaszos ügyek kezelésének tanévi előkészítése	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek, munkaközösség- vezetők	Az előző tanév utolsó napjáig (augusztus 31-ig)	Hatályos jogszabályok, az intézményben meglévő Panaszkezelési szabályzat, az előző tanévben felmerült panaszos ügyek elintézése során nyert tapasztalatok	Felülvizsgált, aktualizált Intézményi Panaszkezelési Szabályzat	<i>Intézményi szintű önellenőrzés, fenntartói értékelés Kapcsolódik a V2. "Tanévi tervezés" folyamathoz.</i>
1.1	Hatályos jogszabályok, belső szabályozó dokumentumok tanulmányozása	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek, munkaközösség- vezetők	Az előző tanév utolsó napjáig (augusztus 31-ig)	Jogszabályi változások, az intézményben meglévő Panaszkezelési szabályzat, korábbi ügyesetek	Hatályos jogszabályok ismerete, javaslatok a szabályzat módosítására/döntés panaszkezelési szabályzat megalkotásáról	Igazgatói szintű

1.2	Panaszkezeléssel érintett ügyek (ügyesetek) meghatározása	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek, munkaközösség-vezetők	Az előző tanév utolsó napjáig (augusztus 31-ig)	Hatályos jogszabályok, az intézményben meglévő Panaszkezelési szabályzat, korábbi ügyesetek	Panaszkezeléssel érintett ügyek: olyan egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló panaszok, melyeknek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá, a jogszabályban meghatározott kivételekkel (pl. "A tanulmányok értékelése ellen eljárás nem indítható")	Igazgatói szintű
1.3	Panaszkezeléssel érintett személyek meghatározása, kijelölése	Igazgató	Igazgató	Az előző tanév utolsó napjáig (augusztus 31-ig)	Hatályos jogszabályok, korábbi intézményi gyakorlat	Panaszkezeléssel érintett személyek, feladataik: - iskolatitkárok, beérkező panaszok iktatása; - igazgató, igazgatóhelyettesek, panaszok kivizsgálása; - igazgató, döntési és tájékoztatási jogkör	Igazgatói szintű

1.4	Panaszkezelési folyamatleírás tanulmányozása	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek, munkaközösség-vezetők	Az előző tanév utolsó napjáig (augusztus 31-ig)	Hatályos jogszabályok, korábbi folyamatleírás	Korrekciós javaslatok	Igazgatói szintű
1.5	Panaszkezelési eljárás dokumentációjának áttekintése	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek, munkaközösség-vezetők	Az előző tanév utolsó napjáig (augusztus 31-ig)	Hatályos jogszabályok, korábbi dokumentumok	Felülvizsgált, aktuális jogszabályokhoz igazított dokumentumok	Igazgatói szintű
1.6	Panaszbejelentő lap hozzáférhetősége	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek	Az előző tanév utolsó napjáig (augusztus 31-ig)	Panaszbejelentő lap korábbi elérhetősége	Letölthető panaszbejelentő lap, a panasz benyújtási lehetőségével kapcsolatos információk az iskolai honlapon	Igazgatói szintű
2.	Panaszkezelési folyamat tanuló (nappali tagozatos, képzésben résztvevő), törvényes képviselő (szülő/gondviselő), az intézménnyel kapcsolatban álló külső szereplők esetében	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek	A panasz beérkezését követően 30 napon belül (indokolt esetben módosított határidővel, legfeljebb hat hónapon belül)	Beérkező panasz	Iktatott határozat a panasz kivizsgálásának eredményéről a panasz kezelésének szintjén (1. Iskolai szint; 2. Centrum szint; 3. Fenntartói szint)	Igazgatói szintű

2.1	Panasz (szóbeli, írásbeli, e-mail) beérkezése, befogadása	Igazgató	Ügyintézők (igazgató, igazgatóhelyettesek, iskolatitkárok)	A panasz benyújtásának időpontjában	Beérkező panasz	Igazgató tájékoztatása a beérkező panaszról	Igazgatói szintű
2.2	Írásos panasz esetén iktatás. Szóbeli panasz esetén Panaszkezelési Nyilvántartó Lap felvétele	Igazgató	Ügyintézők (igazgató, igazgatóhelyettesek, iskolatitkárok)	A panasz beérkezését követően 1 munkanapon belül	Beérkező írásos/szóbeli panasz	Az írásbeli panaszt az iskolatitkárok iktatják. A szóbeli panaszt az ügyintéző írásba foglalja (Panaszkezelési Nyilvántartó Lap felvétele), és a panaszos számára másodpéldányban átadja.	Igazgatói szintű

2.3	Panasz szignálása, delegálása kompetens személyhez	Igazgató	Ügyintézők (igazgató, igazgatóhelyettesek, iskolatitkárok)	A panasz beérkezését követően 1 munkanapon belül	Iktatott írásbeli panasz, a szóbeli panasz tartalma alapján kitöltött Panaszkezelési Nyilvántartó Lap	Ha más a kivizsgálásra kompetens személy, az igazgató a panaszt szignálás után delegálja számára. Ha a panaszt nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.	Igazgatói szintű
2.4	Panasz kivizsgálása (1. Iskolai szint)	Igazgató	Az igazgató által kijelölt, kivizsgálásra jogosult személy; Kivizsgálásban érintett személyek; Indokolt esetben a panaszos	A panasz beérkezését követően 30 napon belül (indokolt esetben módosított határidővel, legfeljebb hat hónapon belül)	Iktatott írásbeli panasz, a szóbeli panasz tartalma alapján kitöltött Panaszkezelési Nyilvántartó Lap	Iktatott határozat a panasz kivizsgálásának eredményéről	Igazgatói szintű

2.4.1	A panasz elintézési időtartamának meghatározása	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek, kivizsgálásra jogosult személy	A panasz beérkezését követően 3 munkanapon belül	Iktatott írásbeli panasz, a szóbeli panasz tartalma alapján kitöltött Panaszkezelési Nyilvántartó Lap	A panaszt a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elintézni. Ha a panasz elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.	Igazgatói szintű
-------	---	----------	--	---	---	---	------------------

2.4.2	Kivizsgálás	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek, kivizsgálásra jogosult személy	A panasz beérkezését követően 21 napon belül	Iktatott írásbeli panasz, a szóbeli panasz tartalma alapján kitöltött Panaszkezelési Nyilvántartó Lap; A panasz elintézésének meghatározott maximális időtartama	A panasz ügyében érintettek meghallgatása/álláspontj uk kifejtése írásban. A kivizsgálásra jogosult személy kapcsolatot tart a panaszossal, ennek keretében a panasz kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Egyeztető megbeszélés (a kivizsgálásra jogosult személy a panaszost meghallgatja, ha azt a panasz tartalma szükségessé teszi)	Igazgatói szintű
2.4.3	Szükség esetén a szakképzési centrum tájékoztatása, panaszkezelés kivizsgálása a szakképzési centrum bevonásával	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek, kivizsgálásra jogosult személy, Centrumvezetés	Párhuzamosan a 2.4.2 ponttal	A kivizsgálás folyamata, részeredményei	A Centrum folyamatos tájékoztatása a kivizsgálás folyamatáról, eredményéről.	Főigazgatói szintű

2.4.4	A kivizsgálás eredményének megállapítása	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek, kivizsgálásra jogosult személy, Centrumvezetés	A panasz beérkezését követően 21 napon belül	A kivizsgálás részeredményei, ténymegállapítások	A kivizsgálás eredményének írásbeli összefoglalása/szükség esetén igazgatói döntés	Igazgatói/ főigazgatói szintű
2.5	Személyes egyeztetés a panaszossal a vizsgálat eredményéről, és/vagy írásbeli válasz a panaszosnak	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek, kivizsgálásra jogosult személy, Centrumvezetés	A kivizsgálás eredményének megállapítása/ igazgatói döntés után 5 napon belül	A kivizsgálás eredményének írásbeli összefoglalása/szükség esetén igazgatói döntés	A panaszos tájékoztatása a kivizsgálás eredményéről/igazgatói döntésről	Igazgatói/ főigazgatói szintű
2.6	Határozat iktatása	Igazgató	Igazgató, kivizsgálásra jogosult személy, iskolatitkárok	A panaszos tájékoztatása után 4 napon belül	Határozat a kivizsgálás eredményéről	Iktatott határozat a panasz kivizsgálásának eredményéről	Igazgatói/ főigazgatói szintű
2.6.1	Panaszügy dokumentumainak tárolása	A 12/2020 (II.7.) Korm.rendelet Irattári terv című 4. számú Mellékletében foglaltak alapján a "Panaszügyek" kötelező őrzési ideje 5 év.					

2.7	Eredménytelen panaszkezelés (konszenzusos egyeztetés hiánya) esetén panaszos ügy továbbítása a szakképzési centrum felé, a szakképzési centrum bevonása a kivizsgálásba.	Igazgató	Igazgató, főigazgató	Centrum által meghatározott	A Centrumba továbbított eredménytelen panaszkezelés	Kivizsgálás a Centrum szintjén	Főigazgatói szintű
2.7.1	Josorvoslati tevékenység (2. Centrum szint)	Jogszabályban meghatározott eljárás: 2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről 36-39.§, A szakképző intézmény döntései és azok felülvizsgálata					
2.8	Eredménytelen szakképzési centrum szintű panaszkezelés (konszenzusos egyeztetés hiánya) esetén panaszos ügy továbbítása a fenntartó, az NSZFH és/vagy az Oktatási Jogok Biztosa felé, az NSZFH, Biztos bevonása a kivizsgálásba. Jogorvoslati tevékenység (3. Fenntartói szint)	Főigazgató	Főigazgató, NSZFH és/vagy az Oktatási Jogok Biztosa	NSZFH és/vagy az Oktatási Jogok Biztosa által meghatározott	Az NSZFH-ba és/vagy az Oktatási Jogok Biztosához továbbított eredménytelen panaszkezelés	Kivizsgálás az NSZFH és/vagy az Oktatási Jogok Biztosa szintjén	NSZFH/ Oktatási Jogok Biztosa szintű

2.9	A panasz vizsgálatának mellőzése	<p>A panasz vizsgálata jogszabályban meghatározott esetekben mellőzhető:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ha az eljárásra jogosult személy(ek) számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti(k). (2023. évi XXV. törvény, 3.§ (5) alapján); - A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető. (2023. évi XXV. törvény, 4.§ (1) alapján); - A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi. (2023. évi XXV. törvény 4.§ (2) alapján); - Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi, kivéve, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál. (2023. évi XXV. törvény 4.§ (3) és (4) alapján) 					
3.	Panaszkezelési tevékenységek értékelése	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek, panasz kivizsgálására jogosult személy(ek), munkaközösség-vezetők	Az aktuális tanév szeptemberi-októberi időszaka	Hatályos jogszabályok, az intézményben meglévő Panaszkezelési szabályzat, az előző tanévben felmerült panaszos ügyek elintézése során nyert tapasztalatok	Elfogadott, jóváhagyott Intézményi Panaszkezelési Szabályzat	Igazgatói szintű

3.1	A folyamat során összegyűjtött tapasztalatok összegzése, a szükséges változtatások megfogalmazása, átvezetése a folyamat leírásba	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek, panasz kivizsgálására jogosult személy(ek), munkaközösség-vezetők	Az aktuális tanév első két hetében	Hatályos jogszabályok, az intézményben meglévő Panaszkezelési szabályzat, az előző tanévben felmerült panaszos ügyek elintézése során nyert tapasztalatok	Javaslatok a folyamatleírás módosítására, kiegészítésére	Igazgatói szintű
3.2	Intézményi Panaszkezelési Szabályzat megalkotása	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek	Az aktuális tanévben szeptember végéig	Javaslatok a folyamatleírás módosítására, kiegészítésére; az intézményben meglévő Panaszkezelési szabályzat	Intézményi Panaszkezelési Szabályzat	Igazgatói szintű
3.3	Intézményi Panaszkezelési Szabályzat elfogadása, jóváhagyatása, bevezetése, próbaműködtetése	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek, oktatói testület, Centrumvezetés	Centrum által meghatározott (szeptember-október)	Intézményi Panaszkezelési Szabályzat	Intézményi Panaszkezelési Szabályzat	Igazgatói szintű

3.3.1	Intézményi Panaszkezelési Szabályzat elfogadása	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek, oktatói testület	Javasolt a Munkaterv elfogadásával azonos időpontban	Intézményi Panaszkezelési Szabályzat	Elfogadott Intézményi Panaszkezelési Szabályzat	Igazgatói szintű
3.3.2	Intézményi Panaszkezelési Szabályzat jóváhagyatása	Igazgató	Igazgató, Centrumvezetés	Centrum által meghatározott	Elfogadott Intézményi Panaszkezelési Szabályzat	Jóváhagyott Intézményi Panaszkezelési Szabályzat	Főigazgatói szintű
3.3.3	Intézményi Panaszkezelési Szabályzat bevezetése, próbaműködtetése	Igazgató	Igazgató, igazgatóhelyettesek, panasz kivizsgálására jogosult személy(ek), munkaközösség- vezetők	Az aktuális tanévben októbertől, közvetlenül a Centrum jóváhagyása után	Jóváhagyott Intézményi Panaszkezelési Szabályzat	A panaszügyek kezelése, elintézése során nyert tapasztalatok, feljegyzések; Határozatok, hivatalos dokumentumok	Igazgatói szintű